

أصول العمل لمشغلي مراكز خدمات الزبائن
Contact Centers

إن الهدف من هذا المستند هو توضيح أصول العمل لتقديم خدمة مراكز خدمة الزبائن Contact Centers ، كما تهدف الى توضيح عملية التقدّم والبت بطلبات الشركات الراغبة بتقديم هذه الخدمة.

I- شروط عامة لتشغيل مراكز خدمة الزبائن

1. إن مراكز خدمة الزبائن (Contact Centers) ، وفقاً لقانون الاتصالات 2002/431، لا تشكل بحد ذاتها خدمات اتصالات، وبالتالي لا تحتاج الى اصدار ترخيص، إلا أن خدمة توفير وسائل الاتصالات، أكانت سلكية أو لاسلكية والتي تمكن الشركة والمؤسسة من تأمين هذه الخدمة هي التي تشكل خدمة اتصالات خاضعة للترخيص؛
2. إن مراكز خدمات الزبائن (Contact Centers) ، وفقاً لقانون الاتصالات 2002/431، تعتبر من الخدمات ذات القيمة المضافة والتي تدخل في اطار هذا القانون وتخضع للمادة 21 منه؛
3. يسمح للشركات المسجلة اللبنانية بتقديم خدمات مراكز خدمات الزبائن على اسس غير حصرية؛
4. يجب على الشركة مشغّلة مركز خدمة الزبائن أن تضمن عدم ادخال اي تغيير في الشركاء الاجانب او اللبنانيين او مساهمتهم في رأس المال دون موافقة مسبقة من وزارة الاتصالات وبحسب الأنظمة المرعية الإجراء؛
5. يجب على مشغل الخدمة أن يبدأ عملياته التشغيلية في غضون تسعة 9 أشهر من تاريخ توقيع الاتفاقية.
6. يسدد مشغل مركز خدمة الزبائن الى وزارة الاتصالات ما يترتب عليه من بدل خدمات خطوط اتصال وخدمات أخرى تؤمنها له الوزارة.
7. يمكن الجمع بين خدمة الزبائن المحلية والدولية بشرط إنشاء شبكة مستقلة لكلّ من الخدمتين، وتقرر الوزارة بأي استثناء لكل حالة على حدة على ان تخضع الشركة التي وافقت لها الوزارة على ان تستعمل شبكة واحدة للخدمتين للمراقبة والتدقيق الشديدين.
8. يبلغ مشغل مركز خدمات الزبائن Contact Center Operator وزارة الاتصالات بأي إضافة على عدد المقاعد (Agents) وذلك قبل وضعها قيد العمل.



9. يمنع استعمال الـContact Center كنقطة عبور Transit من أي نوع كانت، وتنحصر الخدمات المؤمنة باتصالات تبدأ أو تنتهي في المركز نفسه.

II- توصيف خدمات الـContact Centers

ينوب مركز خدمة الزبائن عن عميل المركز بتقديم بعض أو كامل الخدمات الآتية:

1. تلقي المخابرات الواردة من المتصلين نيابة عن "عميل مركز خدمة الزبائن"، وتتمّ هذه الاتصالات عن طريق مكالمات مع عاملي الهاتف، أو مكالمات مع أنظمة صوتية تفاعلية، أو محادثة آنية عبر شبكة الانترنت، أو بواسطة الرسائل الإلكترونية، أو استفسارات بواسطة مواقع الانترنت أو على شكل مركّب لجميع هذه الوسائل أو بعضها. وتشمل الأعمال المسموح القيام بها عند تقديم خدمات الاتصالات الواردة، ما يأتي:

أ. الاستقبال عن بعد، ويقوم المركز بعمل يعود بشكل طبيعي إلى عاملي الهاتف التابعين لعميله، ونيابة عنه، كاستقبال وتسليم الرسائل، تقديم معلومات عامة للمتصلين عن العميل، والمنتجات والسلع، وتحديد مواعيد وتدوينها.

ب. إدراج الطلبيات من دليل السلع، ويكون المركز بمثابة مكتب طلبيات للمتصلين الذين يعتمدون على المبيعات والتسويق بأسلوب الردّ المباشر.

ت. التسجيل، ويقوم المركز بالردّ المباشر على متّصلين يستعملون أرقام هاتفية تمّ الاعلان عنها في إطار مباراة، أو التسجيل في مؤتمرات أو ندوات، أو تقديم معلومات مطلوبة، أو الاشتراك في بحث أو دراسة.

ث. خدمة الزبائن، وتلبية حاجاتهم، وتشمل هذه الخدمات، على سبيل المثال، التحقق من حسابات بطاقات الائتمان، حسابات التأمين والمطالبات، حجوزات السفر والفنادق وسيارات الاجرة.

ج. مكتب مساعدة الزبائن، ويقدم مركز خدمة الزبائن المساعدة للمتصّلين، وتشمل هذه الخدمات على سبيل المثال تركيب المعدات، والأدوات، وتشغيلها، وتحديد الأعطال ومعالجتها.

2. إطلاق المخابرات الصادرة إلى المتلقين نيابة عن "عميل مركز خدمة الزبائن"، وتكون الإتصالات الصادرة مباشرة بشكل عام ويمكن تحويلها إلى عامل الهاتف، بحسب توفر عاملي الهاتف (Just-in-time Basis)، بالاستناد إلى نظام الاتصال التكهني



(Predictive Dialing)، وتشمل الأعمال المسموح القيام بها عند تقديم خدمات الاتصالات الصادرة، ما يأتي:

أ. اتصالات الحث، وهي إتصالات بيع التي يمكن إجراؤها على شكل مكالمات غير مطلوبة والموجهة إلى أشخاص مدرجة أسماؤهم على لائحة الزبائن المحتملين، أو إلى أرقام هاتفية ضمن نطاق مقسم معين أو رمز منطقة، أو إلى أشخاص سبق التفاعل معهم عن طريق إتصال مسبق يتناول موضوع الإتصال هذا، وهذه الاتصالات تشمل الاتصالات للاستحصال على هبات وتبرعات لجمعيات خيرية مرخّص لها أصولا.

ب. إتصالات المتابعة، وهي الاتصالات التي تصدر عن المركز استجابة لطلب سابق تلقاه المركز من قبل أحد المتصلين.

ت. إتصالات المجاملة، كمثل تبليغ المتلقي عروضات جديدة صادرة عن عميل المركز.

ث. إتصالات إعلامية، كمثل تبليغ المتلقي تأجيل أو تعديل موعد رحلة جوية، أو الاتصال بزبون شركة ضمان لإبلاغه بتعديلات على بوليصة التأمين.

تنحصر خدمات مركز خدمة الزبائن باتصالات تنتهي أو تبدأ في المركز نفسه، ولا يمكن تحويل أو إبدال أو توجيه أو تحوير أو وصل هذه الإتصالات إلى فريق ثالث، إلا في حالة كان تحويل الإتصالات ذات صلة بعملية المركز خلال التعامل مع الإتصال الوارد على أساس تراتبية محددة(Escalation procedure or call handling hierarchy) من قبل عميل مركز خدمة الزبائن وفي إطار الخدمات المسموحة.

III- مرحلة تقديم الطلب

تتقدم الشركة بطلب إنشاء وتشغيل مركز خدمة الزبائن وذلك بموجب تعبئة نموذج الطلب "COTACT CENTER" OPERATOR APPLICATION FORM المتوفر لدى وزارة الإتصالات، وتوقيع هذا النموذج وختمه بإسم الشركة على أن ترفق المستندات التالية بهذا الطلب:

1- كتاب من الشركة مع شعارها وختمها موجّه الى وزير الاتصالات تطلب الشركة بموجبه درس ملفها والموافقة على عقد اتفاق يخولها إنشاء وتشغيل مركز خدمة الزبائن.

2- الإذاعة التجارية للشركة.

3- السجل التجاري للشركة على أن ينص موضوع/نشاط الشركة على العمل حصرياً كمركز



خدمة الزبائن.

4- النظام الأساسي للشركة.

5- صورة عن هوية/جواز سفر أصحاب الشركة والمفوض بالتوقيع.

6- نسخة عن التفويض بالتوقيع في حال وجوده.

7- براءة ذمة مالية من مصلحة الشؤون المالية في وزارة الاتصالات.

8- السعة المطلوبة للاتصالات المطلوبة مع مبررات الاستعمال.

9- عدد المقاعد في المركز على أن لا يقل عن /10/ عشرة مقاعد.

10- مخطط شبكة مركز خدمة الزبائن مع تفاصيل المعدات وطريقة تشكيلها وإعدادها
Schematic diagram of the Contact Center layout, Physical and Logical Network diagram with a complete list of equipment and technical specifications and configuration.

ملاحظة: يجب أن تكون جميع هذه المستندات إما أصلية أو نسخة طبق الأصل على أن لا يتجاوز تاريخها الشهر من تاريخ تقديم الطلب، ما عدا صور الهوية/ جواز السفر، و يقدم الطلب مع نسختين عنه (2 photocopies) الى قلم وزارة الاتصالات في الطابق الثالث من مبنى الوزارة المركزي في شارع رياض الصلح.

IV- مرحلة دراسة الطلب

1- بعد تقديم الطلب والمستندات المذكورة أعلاه ، تقوم لجنة الإشراف والتنسيق المعينة بدرس الملف على أن تصدر قرارها بشأنه في مهلة خمسة عشر (15) يوما" من تاريخ تقديم الطلب. يمكن تمديد هذه المهلة بمدة خمسة عشر(15) يوم إضافي إذا تواجدت معطيات فنية أو واقعية تقتضي بذلك.

2- في حال الموافقة على طلب الشركة من اللجنة المذكورة أعلاه، يتم التوقيع على الإتفاقية بين الوزارة والشركة المعنية.

3- للشركة، عند التوقيع على الاتفاقية، أن تختار تقديم كفالة مصرفية بقيمة مئة ألف دولار اميريكي /100,000$/ عن كل خط إتصال رقمي دولي بسرعة 2 Mbps تستأجره من الوزارة، والتي تقدمه عند استلام الشركة قرار خط الاتصال الدولي، او الكفالة الشخصية للشريك الأساسي أو الشخص المفوض بالتوقيع يضمن شخصياً موجب الإلتزام عدم تقديم الشركة خدمات التخابر الدولي والمحلي أو أية خدمات أخرى خارج إطار الاتفاقية، والتي تقدم عند توقيع الاتفاقية .



V- مرحلة التحضير للتشغيل

1. تعيّن الشركة، في كتاب مرسل الى وزير الاتصالات، مفوضَين من قبلها للتنسيق مع اللجنة على ان يكون احدهما ذا اختصاص تقني.
2. تقوم الشركة بالإستعدادات المطلوبة للتجهيز، وتستكمل تقديم المستندات والمعلومات المطلوبة منها والمذكورة أدناه كما و تجيب عن أسئلة واستيضاحات الوزارة لهذه الجهة:

أ- الملف التقني: وهو مكون من كافة المستندات الفنية والخرائط والتصاميم Physical and Logical Network Diagram ولوائح التجهيزات list of equipment والبرمجيات والتطبيقات Applications ، المتعلقة بكيفية عمل مركز خدمة الزبائن لدراستها وللمصادقة عليها في مهلة أسبوعين من تقديم كامل الملف.

ب- معلومات أجهزة المراقبة عن بعد وطريقة تشكيلها وعملها وكافة المعلومات المتعلقة بكيفية عمل هذه الاجهزة، ومراقبة حركة الاتصالات.

(Remote Monitoring system, HW, SW, License, connectivity. This system shall be capable of comprehensive view of the Center, read only access to Network setup and configuration, traffic routing distribution and configuration, real time monitoring, statistics viewing storing and reporting,

ت- عملية التدريب ومتطلباتها Training course outline and prerequisites

ث- البيانات المالية للشركة المتعلقة بالمركز.

ج- عدد المقاعد في المركز.

ح- لائحة بأسماء موظفي المركز، عملهم، وجنسياتهم واللغات التي يجيدونها.

خ- وصف لطبيعة العمل والخدمات التي يقوم المركز بتقديمها.Offered services .

د- تقرير فصلي حول حركة التخابر Call data records أيّ عدد المكالمت والدقائق الصادرة منها والواردة طريقة توزيعها في المركز Distribution (في المرة الأولى، تكون المعلومات إفتراضية)

ذ- أي تقارير واقتراحات قد تفيد في تنمية القطاع وقدرته التنافسية.

ر- أي معلومات محدثة عند طلب الوزارة.

3. توافق اللجنة على الملف التقني المذكور أعلاه وتبلغ الشركة بهذه الموافقة ويحق عندئذ للشركة ان تقدم طلبها للحصول على وسائل الاتصال اللازمة للبدء بعملية التشغيل، على



أن يقدم طلب الحصول على خطوط الاتصال الدولية أو المحلية هذا إلى قلم وزارة الإتصالات في الطابق الثالث وفقاً للنماذج المعتمدة.

4. تدرس اللجنة المختصة الطلب المذكور أعلاه وتصدر لقرار المناسب لجهةالحصول على خطوط الاتصال الدولية أو المحلية.
5. لدى موافقة اللجنة على الملف التقني وعلى خط الاتصال الدولي، تحيل طلب الحصول على الخط الدولي مع موافقتها الى مصلحة الاستثمار الدولي لإعداد القرار بهذا الشأن.
6. تقدم الشركة الكفالة المصرفية المذكورة أعلاه عند استلام قرار الخط الرقمي.

VI- مرحلة التشغيل، الأصول الفنية والتشغيلية

1. تؤمن الوزارة بشكل حصريّ، وسائل الإتصال اللازمة بناءً على طلب المشغل لربط مركز (أو مراكز) خدمة الزبائن (Contact Center) التابع له على الأراضي اللبنانية، على الشكل الآتي:
   a. مع الشبكة الدولية بواسطة خطوط تأجيرية محلية تصل موقع المركز بمركز الاتصال الدولي التابع لوزارة الإتصالات، ثم بواسطة خطوط تأجيرية دولية للاتصال بشبكة الانترنت العالمية، أو بواسطة خطوط تأجيرية دولية خاصة وتعرف بـIPLC (International Private Leased Circuit)، وفقاً لدراسة حجم حركة التخابر، ووفقاً للإمكانيات الفنية المتوفرة.
   b. مع موقع لاستدراك الكوارث (Disaster Recovery Site) عبر خطوط تأجيرية محلية معدة خصيصاً للترابط مع هذا الموقع، الذي يشغل فقط في حالة الكوارث.
   c. مع مركز فرعي آخر تابع لنفس المشغل عبر خطوط تأجيرية محلية، ووفقاً للامكانيات الفنية المتوفرة.

2. في حال رغبت الشركة المشغلة لمركز خدمة الزبائن الدولي بزيادة سعة الخطوط التأجيرية الدولية، أو في حال رغبت تغيير او اضافة نقطة تواجدها POP ، يجب أن تتقدم بطلب لأخذ موافقة من وزارة الاتصالات وتضمّن طلبها دراسة فنية وتجارية تبرر هذه الزيادة.

3. تحتفظ وزارة الاتصالات بالحق في اعتماد وسائل اتصال رديفة في حالات الانقطاع وفي الحالات الطارئة (security and redundancy) وللاتصال بمركز استدارك



الكوارث، وفي دراسة اقتراحات مشغل مركز خدمة الزبائن بهذا الخصوص، والموافقة عليها.

4. لا يحق لمشغل مركز خدمة الزبائن أن يستأجر أو يستعمل وسائل الاتصالات السلكية أو اللاسلكية، المحلية أو الدولية، والسعات الدولية المذكورة أعلاه من أيّ طرف آخر غير وزارة الاتصالات التي تؤمن حصرياً هذه الموارد لمراكز خدمة الزبائن، مع حفظ حق مشغل مركز خدمة الزبائن بأن يستعمل هذه الوسائل والموارد للترابط (Interconnection) مع مزود خدمة إتصال دولي موجود ويعمل خارج الأراضي اللبنانية ويتعهد الفريق الثاني بإعلام الفريق الأول بأي عرض أو طلب أو حاجة لأية خدمات اتصالات مؤمنة بأية وسائل سلكية أو لاسلكية، من أية جهة كانت على الاراضي اللبنانية أو خارجها، تهدف إلى ربط مركز خدمة الزبائن Contact Center بأي مكون من مكونات شبكات الاتصالات المحليّة أو الدوليّة. في حال لم تؤمن الوزارة وسائل الاتصالات المطلوبة ضمن المهل المعقولة، للّجنة المشار إليها في المادة V أعلاه ، أن تجيز لمشغل مركز خدمة الزبائن تأمين وسائل الاتصالات التي تمكنّه من العمل وتأمين الخدمات المنصوص عليها في المادة II أعلاه من شخص ثالث، وذلك بشكل استثنائي ومؤقت، وفي الفترة التي لم تؤمن فيها الوزارة وسائل الاتصالات المطلوبة منها.
5. يتقيد مشغل مركز خدمة الزبائن بموجب عدم تقديم خدمات التخابر الدولي والمحلي أو أية خدمات أخرى خارج إطار الإتفاقية التي وقعها مع وزارة الإتصالات على الشكل الآتي:

أ- يلتزم عدم بيع ، بأي وجه من الأوجه، أية خدمة للغير غير تلك التي تدخل ضمن عمل وتوصيف مراكز خدمة الزبائن. وبالتالي، فإنّ مشغل مركز خدمة الزبائن يتعهد بألا يخرق مبدأ الحصرية الهاتفية العائدة للوزارة ، وألا يقدم، أو يؤجر أو يبيع خدمات الصوت أو الصورة أو الفاكس أو نقل البرامج المصورة، لا مباشرة، ولا غير مباشرةً، لا محلياً ولا دولياً، أو بواسطة تحويل Transit أو بواسطة تحوير بلد المنشأ (Refiling) أو إعادة الإتصال (Call back).

ب- يلتزم بعدم استعمال وسائل الإتصالات الموضوعة بتصرفه، وكذلك خدمات اتصالات الزبائن المستحدثة، لإية أغراض خارجة عن الاطار التجاري لعمل مؤسسته حسب مفهوم إتفاقية مركز خدمة الزبائن.



ت- يلتزم باحترام كافة التعليمات والاجراءات والضوابط الفنية والتقنية والإدارية التي تصدرها الوزارة والجهات التنظيمية ذات الصلة لاحقاً وتباعاً.

6. يمتنع عن الربط بين مراكز خدمة الزبائن مع مقدمي خدمات الإتصالات المحلية ومقدمي خدمات الإنترنت وشركات نقل المعلومات السلكية أو اللاسلكية والإنترنت السريع وشبكات نقل المعلومات اللاسلكية بشكل مباشر أو غير مباشر، إلا في الحالة الاستثنائية المنصوص عليها في المادة VI (4) أعلاه.
7. يمتنع عن الربط بين شبكة المركز المخصصة لخدمة الزبائن والشبكة الخاصة بالطاقم الإداري للمركز Corporate Network.
8. في حال كان مشغل مركز خدمة الزبائن يقدم الخدمتين المحليّة والدوليّة معاً، ينشئ شبكة مستقلة لكل من الخدمتين، ويمتنع عن الربط بين الشبكتين. يمكن لوزارة الاتصالات النظر في الحالات الاستثنائية التي تستدعي استعمال شبكة موحدة للخدمتين المحلية والدولية واستعمال تقينة الـVLAN او ما شابه، وذلك لكل حالة على انفراد والبت بها، وفي حال الموافقة تخضع الشبكة للتدقيق والمراقبة المشددتين
9. يمتنع عن إنهاء الاتصالات الدولية الواردة Inbound من الزبائن أو العملاء في مقاسم ووحدات وموزعات الشبكات الهاتفية اللبنانية الثابتة أو الخلوية، أو لدى المشتركين العائدين لهذه الشبكات، الإ في حال إنهائها في مركز خدمة الزبائن نفسه، كما ويمنع التحويل الاّ خلال التعامل مع الإتصال الوارد على أساس تراتبية محددة (Escalation procedure or call handling hierarchy) من قبل عميل مركز خدمة الزبائن وفي إطار الخدمات المسموحة.
10. يمتنع عن تأمين المكالمات الدولية الصادرة إلى أي جهة ثالثة خارج أو داخل المركز بحيث يسمح لعامل الهاتف في المركز (operators) فقط بالبدء باتصالات صادرة (outbound) على ان تكون من ضمن الخدمات الذي يؤمنها المركز دون تحويلها إلى اي جهة ثالثة داخل أو خارج المراكز.
11. يسجّل بشكل دقيق ومفصّل، ووفقاً للصيغة التي تحدّدها الوزارة، كامل حركة الاتصالات الصادرة عنه والواردة إليه في جداول الكترونية، ويؤمن المعدّات ووسائل الاتصالات اللازمة لولوج الوزارة إليها عن بعد (remote access)، وتسجيلها لديها، للتمكن من مراجعتها ودراستها والتثبت من إلتزامه بشروط الاتفاقيّة.



12. يحتفظ بكافة المعطيات والمعلومات والجداول المتعلقة بجميع الإتصالات الصادرة عن المركز والواردة إليه (Call data records)، ويؤرشفها طوال مدة لا تقل عن ثلاث سنوات، ويقوم بتسليمها إلى وزارة الاتصالات عند أول طلب.
13. يقوم مراقبون مكلفون من قبل وزارة الاتصالات بأعمال كشف تقني ميداني في مكاتب ومراكز خدمة الزبائن في أي وقتٍ يشاؤون، ودون إنذار مسبق، وذلك للإطلاع على كيفية عمل هذه المراكز وعلى شبكاتها التقنية ومدى إنطباقها مع الخرائط والتصاميم المقدمة إلى الوزارة. يؤمن مشغل المركز لهؤلاء المراقبين المعلومات والمستندات والخرائط والمعطيات التي يحتاجون إليها فور طلبها.
14. يقوم مراقبون مكلفون من قبل وزارة الاتصالات أو من تنتدبه لهذه الغاية، بالكشف على كافة أوراق ودفاتر الشركة، وذلك دون إنذار مسبق.
15. يؤمن مشغل المركز ويلتزم، وعلى نفقته الخاصة، وسائل المراقبة عن بعد اللازمة لوزارة الإتصالات أو من يمثلها للتمكن من ممارسة دورها ومهامها في القيام بأعمال المراقبة والتحقق، وذلك بشكلٍ مستمرٍ دون أي إنقطاع؛ وذلك من خلال إنشاء وسائل إتصال دائمة بين مركز المراقبة الذي تحدده الوزارة ومركز خدمة الزبائن العائد للمشغل، ووضع الأجهزة والبرمجيات والتطبيقات المرخصة وحقوق إستعمال البرمجيات اللازمة (licences) بتصرف الوزارة أو من تنتبده. (Real time remote monitoring read only open session, and all needed administration licences).
16. يؤمن المشغل على نفقته إلى موظفي الوزارة التدريب اللازم والمناسب (Administrator Level)، مع المعلومات المتعلقة بتشغيل معدات المركز، على أن يستتبع هذا التدريب في حال إجراء أية عمليات تحديث أو ترقية أو تطوير لأجهزة وبرامج المركز.

VII- أصول عمل موقع استدراك الكوارث

1. يمكن لمشغل مركز خدمة الزبائن المحلي انشاء موقع لاستدراك الكوارث DRS Disaster Recovery Site. يتم استخدامه فقط في حالة الاعطال، وأثناء الكوارث في مقر المركز المحلي بشرط ان يقوم المشغل بإبلاغ وزارة الاتصالات حول طبيعة الكارثة والطلب إليها تحويل الربط إلى DRS باستخدام نفس طريقة الإعداد من الخطوط المستأجرة.



2. يسمح للمراكز المحلية لخدمة الزبائن بالترابط بمركز استدراك الكوارث DRS وذلك أثناء الكوارث وانقطاع والعمل في موقع مركز خدمة الزبائن ، بشرط أن يتعهد مشغل المركز تقديم ما يلي :

   أ. خادم / راوتر في DRS مخصصة لمركز خدمة الزبائن.

   ب. خط تأجيري محلي مخصص للمركز يربطه بالـDRS.

   ج. خط تأجيري محلي مخصص للمركز يربطه بوزارة الاتصالات.

3. تستخدم مراكز خدمة الزبائن المحلية الـDRS فقط عند وقوع الكارثة ، وذلك عبر الطلب الى وزارة الاتصالات تحويل الخطوط المحلية المستأجرة الى موقع DRS.

4. يسمح بالترابط لمركز خدمة الزبائن المحلي بمركز DRS محلي فقط.

5. يمكن لمشغل مركز خدمة الزبائن الدولي انشاء موقع لتفادي الكوارث DRS. يتم استخدامه فقط في حالة الاعطال، وأثناء الكوارث في مقر المركز الدولي. بشرط ان يقوم المشغل بإبلاغ وزارة الاتصالات حول طبيعة الكارثة والطلب اليها تحويل الربط إلى DRS باستخدام نفس طريقة الإعداد من الخطوط المستأجرة كما هو مذكور لاحقا.

6. يسمح للمراكز الدولية لخدمة الزبائن بالترابط بمركز الكوارث DRS وذلك أثناء الكوارث وانقطاع العمل في موقع مركز خدمة الزبائن ، بشرط أن يتعهد مشغل المركز تقديم ما يلي:

   أ. خادم/راوتر في DRS مخصصة لمركز خدمة الزبائن.

   ب. خط تأجيري محلي مخصص للمركز يربطه بالـ DRS

   ج. خط تأجيري محلي مخصص للمركز يربطه بوزارة الاتصالات.

7. تستخدم مراكز خدمة الزبائن الدولية الـDRS فقط عند وقوع الكارثة ، وذلك عبر الطلب الى وزارة الاتصالات تحويل الخطوط الدولية المستأجرة الى موقع DRS.

8. يسمح بالترابط لمركز خدمة الزبائن الدولي بمركز DRS دولي فقط.

9. يجب أن تتواجد الـ DRS المحلية منها والدولية في مواقع منفصلة تماماً ويمنع الترابط بينهما.